



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Atención al usuario y la calidad de servicio en la UGEL
Nº 02 - 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública

AUTOR:
Luis Adolfo Pérez Ton

ASESOR:
Mag. Milagritos Leonor Rodríguez Rojas

SECCIÓN
Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión del Talento Humano

PERÚ – 2015

Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda
Presidente

Mgtr. Gumerindo Ramos Mendoza
Secretario

Mgtr. Milagritos Leonor Rodriguez Rojas
Vocal

Dedicatoria

Al santo cristo, a mis padres
hermanos, a mi fiel esposa por su
cariño, a mi amada querida
bendecida hija Luisiana, por su
comprensión de mi ausencia, en la
elaboración de esta investigación

Agradecimiento

Al Santo Cristo Dios, verdadera fuente de amor y sabiduría.

A mi madre, cuyo vivir me ha mostrado que en el camino hacia la meta se necesita de la dulce fortaleza para aceptar las derrotas y del sutil coraje para derribar temores.

A mi esposa Betty quien me apoyo y alentó para continuar.

A ti, amor de mi vida, Luisiana, por ser mi hija, que con tu sonrisa me basta para continuar.

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

A la Universidad “César Vallejo”, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Escuela de Postgrado.

A mi asesora de Tesis Mag. Milagritos Leonor Rodriguez Rojas por sus consejos y amistad.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Para ellos es esta dedicatoria, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Luis Adolfo Pérez Ton, estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI09437146, con la tesis titulada “La Atención al usuario y la calidad de servicio en la UGEL N° 02”. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: 27 de Setiembre 2014

Firma:

Nombres y apellidos: Luis Adolfo Pérez Ton

DNI: 09437146

Presentación

A los Miembros del Jurado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el siguiente trabajo de investigación de tesis titulada “Atención al usuario y calidad de servicio en la UGEL N° 02 – 2014”

La presente tesis ha tenido por objetivo determinar qué relación existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio en la UGEL N° 02 – 2014 determinado por la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública para una actuación coherente, eficaz del sector público al servicio del ciudadano, en mérito de la incorporación a la sociedad de gobiernos abiertos, comprometido a la mejoras en los servicios públicos con la única finalidad de obtener mayores niveles de eficacia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a los ciudadanos.

Para la realización de la presente investigación se utilizó como técnica una encuesta y su instrumento tipo escala Likert un cuestionario con cuarenta y nueve preguntas aplicado a 196 usuarios que conforman la muestra en la UGEL N° 02 donde se realizó el estudio.

El presente trabajo de tesis pretende ser la base para que investigadores futuros puedan utilizar el instrumento validado, en la mejora de la calidad.

Índice

páginas del jurado	ii
dedicatoria	iii
agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
presentación	vi
índice	vii
índice de tablas	x
índice de figuras	xi
resumen	xii
abstract	xiii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes	18
1.1.1. Internacional.	18
2.4.2 Nacional	20
1.2. Marco Teórico	27
1.2.1. Bases Teóricas de la Atención al Usuario	27
1.2.2. Bases Teóricas de Calidad de servicio	38
1.2.3. Términos Básicos	65
1.3. Justificación	69
1.3.1. Justificación Teórica	69
1.3.2 Justificación Práctica	69
1.3.3 Justificación Social	70
1.3.4. Justificación Legal	70

1.4. Problema	71
1.4.1. Problema General	71
1.4.2. Problemas Específicos	71
Problemas Específico 1	71
Problemas Específico 2	72
Problemas Específico 3	72
1.5. Hipótesis	72
1.5.1. Hipótesis General.	72
1.5.2. Hipótesis Específicas.	72
Hipótesis Específica 1	72
1.6. Objetivos	73
1.6.1. Objetivo General	73
1.6.2. Objetivos Específicos.	73

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables	75
2.2. Operacionalización de variables.	76
2.3. Metodología.	77
2.3.1 Tipo de estudio	77
2.3.2 Diseño	78
2.4 Población, muestra y muestreo	78
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	79
2.6 Métodos de análisis de datos	81
2.7 Confiabilidad y validez de la escala.	81

CAPÍTULO III	
RESULTADOS	83
3.1 Análisis Descriptivo.	84
3.1.1 Análisis cualitativo y cuantitativo de dimensiones y variables	84
3.2.2 Hipótesis específica	90
 CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	93
 CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	99
 CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	101
 CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
 CAPÍTULO VIII	
ANEXOS	108
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento de validación	
Anexo 3: Validación de documentos	
Anexo 4: Base de datos	

Índice de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable	76
Tabla 2:	Frecuencias del Análisis de fiabilidad de la prueba de Alpha de Crombach	82
Tabla 3:	Descripción de la atención al usuario en la UGEL N° 02-2014	84
Tabla 4:	Descripción de la calidad de servicio en la UGEL N° 02-2014	85
Tabla 5:	Descripción de la satisfacción del usuario en la UGEL N° 02-2014	86
Tabla 6:	Descripción de la celeridad en el servicio que brinda la UGEL N° 02-2014	87
Tabla 7:	Descripción del proceso de trámites en la UGEL N° 02-2014	88
Tabla 8:	Prueba de Normalidad	88
Tabla 9:	Correlación de Sperman entre las variables atención al usuario y 92 calidad de servicio en la UGEL N° 02-2014	90
Tabla 10:	Correlación de Sperman entre la satisfacción y la calidad de servicio en la UGEL N° 02-2014	91
Tabla 11:	Correlación de Sperman entre la celeridad y la calidad de servicio en la UGEL N° 02-2014	91
Tabla 12:	Correlación de Spearman entre procesos de trámites y la calidad de servicio en la UGEL N° 02-2014	92

Índice de figuras

Figura 1.	Descripción de la atención al usuario en la UGEL N° 02- 2014	84
Figura 2.	La calidad de servicio en la UGEL N° 02 -2014	85
Figura 3.	Satisfacción del usuario de la UGEL N° 02 -2014	86
Figura 4.	Celeridad en el servicio que brinda la UGEL N° 02 -2014	87
Figura 5.	El proceso de los trámites en la UGEL N° 02 -2014	88

Resumen

La investigación titulada “Atención al usuario y la Calidad de Servicio en la UGEL N° 02 - 2014”, cuyo objetivo es la relación que existe entre la atención al usuario y la calidad de servicio en la UGEL N° 02 - 2014

La población está constituida por 400 usuarios de la UGEL N° 02. La muestra la constituyeron 196 personas, el método de muestreo es no probabilístico y, su diseño, No Experimental del tipo Transeccional Correlacional, la técnica que se utilizó para la presente investigación fue la encuesta, el instrumento, un cuestionario tipo escala Likert de 49 preguntas, de los cuales 24 referidos a la variable Atención al usuario y 25 a la variable Calidad de servicio, el instrumento utilizado fue confiable, validado por el juicio de expertos y la prueba Alpha de Crombach de .893 para la variable Atención al usuario y .955 para la variable calidad de servicio

Existe relación significativa entre la Atención al usuario y la Calidad de servicio en la UGEL N° 02 - 2014, los resultados del coeficiente de correlación de Sperman para la prueba de hipótesis lo afirman, concluyendo que existe una relación directa, positiva y significativa y el $p - valor = ,000 < .05$ entre las variables atención al usuario y calidad de servicio.

Palabras Claves: Atención al usuario, calidad de servicio

Abstract

The research entitled "User Assistance and Service of Quality in UGEL No. 02-2014," whose objective is the relationship between User Assistance and Quality of Service of the UGEL N° 02 - 2014.

The population consists of 400 users in the UGEL No. 02. The sample was constituted of 196 people, the sampling method is probabilistic and its design not experimental, transectional correlational type, the technique that was used for this research was a survey, the instrument, a Likert type scale questionnaire of 49 questions, of which 24 were referred of User Assistance and 25 to the variable Quality of Service, the instrument was reliable, validated by expert judgement and the .893 Cronbach Alpha test for the variable of User Assistance and .955 for the variable Quality of Service.

There is significant relationship between the User Assistance and the Quality of Service in the UGEL No. 02-2014.

The results of the Spearman correlation coefficient for the hypothesis test affirm, concluding that there is a direct, positive and significant relationship and the $p - \text{value} = .000 < .05$ between variables of User Assistance and Service of Quality.

Keywords: User Assistance, Quality of Service